

桃園市政府衛生局

113 年第 4 季長照特約服務機構（A 單位及居家失能個案家庭醫師）

聯繫會議會議紀錄

壹、時間：113 年 12 月 12 日（星期四）下午 1 時至 5 時

貳、地點：桃園市政府 B2 大禮堂

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：（詳如簽到表） 紀錄：吳品璇

伍、前次會議紀錄確認：備查。

陸、前次會議追蹤列管事項：無。

柒、衛生局工作報告：

一、居家失能個案家庭醫師照護方案行政管理業務報告：

（一）特約單位數：

113 年截至 11 月 20 日，共計 39 家醫療院所與本市簽訂服務契約，另有 1 家申請中，共有 72 位醫師及 88 位護理師可提供服務，13 行政區皆有特約單位提供本方案服務，惟大溪區及蘆竹區仍僅能提供部分里別服務，尚無提供全區服務之特約單位，鼓勵鄰近兩區之特約單位擴大服務區域或推薦該區醫療院所加入。

表 1：各區提供服務特約單位數如下表

服務區域		桃園	八德	中壢	平鎮	龍潭	楊梅	大溪	復興	龜山	蘆竹	觀音	大園	新屋
特約單位	全區	4	3	7	5	3	3	0	3	3	0	2	1	2
	部分里別	3	4	11	2	3	3	5	0	2	2	0	0	0

（二）醫師意見書完成率：

1. 本局每周二進行派案，請特約單位安排於 10 天內完成醫師家

訪，且不得於醫療院所或日照中心等非個案家中進行訪視評估。

- 2.個案管理師 YA01/YA03（復興區）之首次服務費，應於醫師完成意見書後，始可申請服務費用。
- 3.每次家訪，請確實測量並記錄個案血壓，如有血糖及血脂檢驗報告，亦請記錄數據，確實完成慢性病監測。
- 4.醫師意見書及個管師相關服務紀錄，請於服務提供後 2 日內，登載服務內容於照管資訊平臺，並請據實紀錄登打日期，以供 A 個管師及照專修訂個案照顧計畫之參考。
- 5.明（114）年為配合衛生福利部（下稱衛福部）推動預立醫療決定簽署（健保卡註記），鼓勵各特約單位依「提供預立醫療照護諮商之醫療機構管理辦法」規定組成之預立醫療照護諮商團隊，完成本方案個案之預立醫療決定簽署（健保卡註記），每完成 1 名個案補助特約單位 1,500 元，惟與本部預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫不得重複支領。爰請特約單位向個案及案家積極說明「預立醫療照護諮商（ACP）」及「預立醫療決定（AD）」，並協助有此需求之個案完成預立醫療決定簽署。
- 6.112 年共派案 2,207 案，完成醫師訪視共 2,046 案，完成率 92.7%，醫師意見書平均完成時效為 11.8 天。113 年截至 10 月 31 日止，共派 1,582 案，完成訪視 1,538 案，完成率 97.84%（較去年提高 5.14%），醫師意見書平均完成時效為 10.07 天（較去年加快 1.73 天，但仍超過本局目標 10 日內完成。（資料來源：113/11/16 衛福部照顧管理資訊平台）

年度	派案量 (案)	醫師訪視量 (案)	完成率 (%)	完成時效 (天)
112	2,207	2,046	92.7	11.8

113	1,582	1,538	97.84	10.07
-----	-------	-------	-------	-------

表 2：112 年及 113 醫師意見書相關數據對照

7.派案量較去年減少，主要因本方案無法滿足多數個案及家屬的期待（開立處方籤或執行侵入式治療，如更換管路），惟希望透過本方案，建立長照個案及家屬與特約院所間之信任關係，當個案或家屬有醫療需求時，能有適當諮詢與協助，若個案符合居家醫療照護整合計畫收案標準，特約單位（有加入居家醫療照護整合計畫者）即可自行收案，同時提供居家醫療及居家失能照護兩項服務，爰請特約把握每次服務機會，展現專業服務、建立信任關係。

(三)A 個管師 5 日內完成醫師意見書註記：

提醒請於醫師意見書上傳至照管平台系統後 5 日內，主動閱覽並註記，並作為個案照顧計畫修訂個案照顧計畫之參考，提供長照個案完善服務。

(四)全民健康保險在宅急症照護試辦計畫：

- 1.健保署於 113 年 5 月 24 日公告此計畫，並於 7 月 1 日開始執行，其目的之一為提供急症病人適當的居家醫療照護，提供住院的替代服務，避免因急性問題住院，促使醫療資源有效應用，目前本市共有 13 個照護小組提供服務。
- 2.當照護小組收案後，會評估收案對象是否有長照服務需求，並通知本市照管中心窗口，再由照管中心督導、照專及 A 單位，評估個案需求，進行後續長照服務資源連結或調整照顧計畫內容。截至 113 年 11 月 20 日，本市僅通報 3 位居家個案使用在宅急症照護試辦計畫，經醫師評估皆無後續長照服務需求。

二、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

- 1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條 (如附件 2)、二、(四) 12.「乙方應配置適當專職個管人員員額及擬訂年度服務人數，確保服務量能，每位個管人員案量達 100 位個案以上，應增聘專職個管人員 1 人，且應於事實發生之次 2 個月內完成增聘，倘第 3 個月內未完成人員增聘，致案量超過衛生福利部公告案量之上限，依本契約第 17 條第 1 項第 2 款或第 2 項辦理」。
- 2.截至 113 年 11 月 18 日，本市 75 家 A 單位共計 270 位 A 個管師 (專任 260 名、兼任 10 名)，平均每位 A 個管師的案管量為 104 案 (A 單位總案管數/A 單位個管師總數=27,431 案/(260 位專任個管師+10 位兼任個管師*0.5) =104 案/每位個管師)。
- 3.各區平均案管量如下表：

序號	行政區	案量	個管師人數 (含專、兼任)	平均案 管量
1	桃園區	5,654	51.5	110
2	龜山區	2,218	18	124
3	蘆竹區	1,764	16	111
4	大園區	829	8	104
5	八德區	2,695	24	113
6	大溪區	1,531	15	103
7	復興區	392	4	98
8	中壢區	5,106	53.5	96
9	楊梅區	1,763	20.5	87
10	新屋觀音區	1,260	11	115
11	平鎮區	2,596	27	97

序號	行政區	案量	個管師人數 (含專、兼任)	平均案 管量
12	龍潭區	1,623	16.5	99
共計		27,431	265	104

(二)新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(一)1.「接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後 3 個工作天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，照會長照特約服務單位(以下稱 B 單位)至服務輸送應於 5 個工作天內提供第 1 次服務」。

2.A 單位核定時效說明：

有關照顧計畫時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日至照管中心核定完成計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點(如：第一層督導簽審為 3 月 1 日下午 2 點，時效以 3 月 2 日為計算起始日至 3 月 4 日下午 11 時 59 分核定完成)。

3.A 單位派案 B 單位時效說明：

本項時效計算係自「第二層照專簽審」通過當日計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點(如：第二層照專簽審為 3 月 4 日下午 2 點，時效以 3 月 5 日為計算起始日至 B 單位首服日)。

4.統計 113 年 1 至 10 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及照會後至首次服務日，如下表：

資料來源：照管平臺
數據下載日期：113 年 12 月 20 日

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸 送到達時效(天)
1 月	2.96	7.34
2 月	3.16	8.97
3 月	3.2	8.01
4 月	3.21	7.78

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
5 月	3.19	8.2
6 月	3.08	7.19
7 月	3.17	7.79
8 月	3.01	6.84
9 月	3.19	5.44
10 月	3.37	5.86
1-10 月	3.16	7.34

(三)派案原則說明：

1.A 單位契約書附件 2「社區整合型服務中心(A 單位)注意事項與派案原則」三、(四)A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位之量能予以派案：

- (1)給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。
- (2)依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。
- (3)B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務。
- (4)依據本市契約書及記點機制規定，當月新案派案情形如屬同一或關聯之 B 單位，派案量不得超過 50%者。

2.A 單位契約書附件 4「品質管理記點基準」序號 10 規定：「未訂有服務單位(B 單位)派案原則與機制、未將派案原則與機制公告於公開網站或未落實前開派案原則與機制屬實者，經令限期改善而屆期未改善」，記點 1 點。

- (1)請單位定期核對「特約服務單位」及「特約轄區」，並納入輪序表內，且於單位相關網頁公開每月轄區 B 單位(含居服單位、喘息單位、專業單位)輪派順序及輪派情形。
- (2)爰請各 A 單位落實將輪派表置於單位公開網站，另請勿以本

局統計之報表作為連結，提供以下範例供參：

112年5月居家服務輪派情形			✓	接案			✕	無人力			5月停派				
序號	個案姓名	案況	高強	眼寶	寶亮	銓	二顧	關懷	靜馨	長青	旭登	榮安	金色年華	惟心	照協
1	林○治	新案輪派									✓				
2	黃○順	新案輪派													
3	廖○溜	新案輪派		✓						✕		✕			✕
4	葉○富	新案輪派		✓									✕		
5	涂○里	出準					✕	✕							
6	李○秋妹	新案指定													
7	陳○濱	新案輪派	✕						✕						
8	徐○	新案輪派													
9	石○榮	新案指定													
10	黃○裕	新案輪派		✓											

3.本局定期辦理長期照護服務品質滿意度調查，個案反應「A 單位直接安排 B 單位，未提供案家選擇」或「只提供某幾家或暗示案家選擇哪家 B 單位」，請單位給予家屬充分資料供其選擇，減少民眾及單位之間的誤解。

(四)A 單位派案 B 單位案量比率計算原則：

- 1.A 單位契約書附件四「品質管理記點基準」參、記點基準序號 11 規定：「甲方統計乙方當月派案情形如屬同一或關聯之 B 單位且派案量超過百分之五十者，經令限期改善而屆期未改善者，予以記點一點」。
- 2.按 111 年第 3 季 A 單位聯繫會議紀錄，陸、會議追蹤事項辦理情形案號 1110324-1 「有關 A 單位派案相關聯 B 單位公式」：〔（新案指定及新案輪派案量－單位自行開案個案）／該碼別 A 單位新案總案量〕*100%。
- 3.上述公式專業服務（C 碼）及居家服務（BA 碼）為分別計算，並以「照會日」為計算原則，例如：10 月 30 日二層簽審通過，11 月 1 日 A 單位照會服務單位，該個案會算 11 月新案。

(五)個案多時段需求照會 2 家以上 B 單位：

- 1.考量個案有多時段需求居服員者，符合下列需求者，由 A 單位

通報照管中心，經照管中心審視後，A 單位得「至多照會 2 家」

B 單位提供服務：

- (1)獨居個案長時間無人看顧。
- (2)洗腎個案（如一週內以日，派由不同居服單位提供服務）。
- (3)兩老同住或是同住者為失能者。
- (4)長期臥床（需定期翻身、拍背、協助餵食）。
- (5)照管中心審視有需求者。

2.倘有照會第 2 家 B 單位時，請 A 單位依下列事項辦理：

- (1)請 A 單位於計畫異動載明清楚，個案使用 2 家 B 單位服務之原因，及 2 家 B 單位分別服務之碼別、時段及次數。
- (2)照會 B 單位時，請 A 單位於服務照會之欄位「備註」該 B 單位服務之碼別、時段及次數。

(六)A 單位各區共訪率：

- 1.為提升長照服務輸送效率、儘早提供個案所需服務及降低打擾民眾次數，本局自 111 年底起鼓勵 A 個管師與照專共同訪視；每月共訪未達 80%之單位，請積極配合照專共訪，本局將納入 114 年評鑑參考。
- 2.統計截至 113 年 10 月本市 A 單位各區共訪率（分子：共訪案量；分母：總案量），如下表：

序號	行政區	10 月平均共訪率 (含新案及複評案)
1	龍潭區	96.69%
2	龜山區	95.08%
3	楊梅區	85.00%
4	平鎮區	84.88%
5	八德區	83.76%
6	大溪區	82.33%
7	桃園區	76.68%

序號	行政區	10月平均共訪率 (含新案及複評案)
8	新觀區	75.92%
9	中壢區	73.43%
10	蘆竹區	68.58%
11	大園區	62.00%
12	復興區	61.46%
全區		78.82%

(七)服務品質：

113年4月至10月長照服務品質滿意度問卷調查回饋如下：

- 1.為維護案家獲得充足資訊及選擇權利，應提供轄區服務單位名單供案家參考選擇。
- 2.案家反映希望個案管師能清楚說明個案可使用的服務項目，以維權益。
- 3.倘單位有更換個案管師之情形，建議應主動告知案家，並給予聯絡方式。
- 4.建議提供完整且清楚的長照服務資訊單張給案家閱覽。

三、A 單位行政注意事項：

(一)衛福部已於112年7月19日公告「衛福部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊」，有關AA01及AA02訪視、服務追蹤及流程作業說明，請至本局長期照護網(<https://care.tycg.gov.tw>)/長照資源哪裡找？/長照服務及資源簡介/社區式-社區整體照顧服務，下載及參酌該手冊。

(二)注意事項：

1.AA01：

- (1)依據長期照顧服務申請及給付辦法附表四照顧組合表AA01(照顧計畫擬訂與服務連結)，其組合說明內容第4點，略

以……每六個月需進行「家訪」並重新依個案需求擬訂照顧計畫，如發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。

- (2)承上，倘 A 個管師至「日間照顧單位」進行訪視，不得申報新臺幣 1,700 元（原民區 2,040 元）費用，倘經本局查核發現則進行核減。

2.AA02：

- (1)依據衛福部 112 年 3 月 24 日衛部顧字第 1121960726 號函說明「A 單位應落實其個案管理功能角色，完成『照顧管理(AA02)』服務並依規申報服務費用，倘以通訊軟體文字訊息取代面訪或電訪（包含視訊電話、通訊軟體之語音通話），考量個案或其家屬因其年齡、教育程度有別，恐影響其資訊理解程度、溝通品質，是以，為確保服務品質，A 單位應仍以面訪或電訪方式執行『照顧管理（AA02）』服務為宜」。
- (2)倘同月份多次執行電訪，請於每月申報第一筆紀錄內填寫紀錄，以免核銷時產生異常代碼。
- (3)個管師於追蹤服務時，若遇個案聯繫未果，請持續追蹤並異動通報照管中心，倘持續聯繫未果時，則應採取行動（如家訪），以落實「個案管理」之服務。

3.服務紀錄：

為提升 A 單位落實服務追蹤機制，請各 A 單位依個案實際需求擬定 AA01 計畫；另 AA02 照顧管理，請各 A 單位依照顧計畫核定內容，落實追蹤服務使用情形（可參考附件 3 範例），本局亦針對上述紀錄加強抽測。

4.計畫異動：

提醒單位在執行計畫異動時，請確認本次計畫異動（異動摘要、計畫目標、執行規劃等），是否與照顧計畫一致。

5. 額度分配：

- (1) A 單位個管師應每月追蹤個案狀況，了解服務需求，以分配次月服務項目，另為利 B 單位於次月得以依循單位分配之額度及服務次數，提供案家服務及申報核銷費用，每月額度分配請依規應於每月底前正確分配 B 單位次月額度及服務次數，並依據個案照會碼別（或次數）事實修正額度，勿提早分配額度，又本府衛生局 113 年 9 月 27 日第 3 季 A 單位聯繫會議布達「交通服務額度於當月底分配額度；餘長照服務項目維持每月底分配次月額度」。
- (2) 個管師倘遇個案想確認留用額度及額度分配，可至照管平台/ 額度控管設定/ 每月額度設定/ 帳目明細調整/ 點選「點我試算」，依個案需求試算額度分配，勿直接鍵入，導致額度無法抽回及刪除。

基本資料 評估及照顧計畫作業 3 額度控管設定 服務紀錄(107新制) 異動通報(107年前) 個案總覽 服務紀錄(107年前)

1 每月額度設定(BCD) 2 每年額度設定(G)

每月額度設定(107新制) 額度說明 月結、非月結說明

新增每月設定 刷新

留用區間	年月	採用計畫	照顧及專業服務		交通接送		明細檢視
			核定總額	可分配額度 未配餘額	留用額度 未配餘額	核定總額	

每月額度細節設定 點擊查看月結、非月結說明

* 復能請選非月結

* 年月	112-05				
* 照顧及專業服務	計畫核定額度18580元	月結額度: 11075 元	非月結額度: 0 元	留用額度: 7505 元	小計: 18580
* 交通接送	計畫核定額度1840元	月結額度: 1840 元	留用額度: 0 元	小計: 1840	
異動紀錄	查看詳細				

關閉 確定調整

6.異動通報：

為保障個案、服務單位多方權益，倘個案遇到重大或緊急事件時，除通報照管中心外，請單位務必於照管平臺進行異動通報，以留有存紀錄。

7.結案條件：

(1)依據衛福部 111 年 2 月 9 日衛部顧字第 1111960108 號函（如附件 4），及 110 年 12 月 29 日衛部顧字第 1101962808 號（如附件 5）略以……，為免長照服務資源不必要耗用，開案後連續達 3 個月未使用任何長照服務項目之長照個案，鼓勵照專予以結案；渠等個案如於結案日起 6 個月內恢復申請使用長照服務者，得沿用上次評估結果，不需再進行長照需求評估，俾提高服務連結時效……。

(2)爰上，請貴單位依循調整結案原則，於追蹤服務達 3 個月仍未使用長照服務之個案，請通報照管中心辦理結案。

8.職務代理人：

為保障長照個案使用權益，主責個管師於請假期間宜落實職務代理制度，請各單位負責照管系統權限管理人設定職務代理人，由職務代理人書寫計畫、紀錄、異動等資料時，落有「職代○○○個管師」之紀錄，俾後續系統查核管理。

9.個管師異動：

(1)倘因單位內部人力調動，以致個案需轉換主責個管師，請務必妥善與案家說明轉換原因，並於服務紀錄中說明轉換主責個管之原因，俾後續系統查核管理。

(2)近期發現特約多區之 A 單位，短時間申請特定個管師轉換登錄於不同區域，請單位留意轉換區域前，應將該個管師之個案轉移至其他個管師，並加強管理人員異動狀態。

10.依據「長期照顧服務法」第 19 條，長照人員非經登錄於長照機

構，不得提供長照服務。有關登錄內容異動時，應自異動之日起 30 日內，由該長照機構報所在地主管機關核定，違者依同法第 53 條第 1 項第 1 款規定，處新臺幣 6,000 元以上 3 萬元以下罰鍰。

11. 長照人員繼續教育訓練：

依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第 9 條，長照人員應自認證證明文件生效日起，每 6 年接受 120 積分之繼續教育課程，為避免個管師迄領取長照小卡 6 年間累積未完成時數過多，造成長照人員學習負擔，間接影響服務品質，請各單位檢視及督促同仁按時完成繼續教育學分。

12. 個管師育嬰留職停薪：

(1) 依據本局 112 年 11 月 1 日桃衛照字第 1120104374 號函（如附件 6），育嬰留職停薪期間，無適用長期照顧服務法第 19 條第 3 項所稱第 1 項登錄內容異動時，應自異動之日起 30 日內，由長照機構報所在地主管機關核定情形。

(2) 為確保 A 單位服務品質，避免個管人員請假期間，以請假個管師名義申報相關服務費用，類此情形，A 單位仍應於個管師請假後，於照管系統轉換請假個管師原服務個案至其他個管師，並應合理配置接續提供服務之個管師負荷量。

(3) 基此，為維護轄內個管師服務負荷量及服務品質，請貴單位掌握所轄申請育嬰留職停薪之個管師，並主動函報本局備查（包含人員及育嬰留停期間），亦請貴單位至照管系統轉換請假之個管師原服務個案量至其他個管師，同時落實人員儲備制度。

13. 按契約書附件四中品質管理記點基準，若經「令其限期改善而屆期未改善」，需提交已完成改善的個案作為函復附件，函文附件應包括案號、改善後的照管系統截圖及實施的相關改善措施，並於限改期限內函復本局，俾利本局後續進行查核。

(三)變更契約：

1.按契約書第 16 條第 6 項規定：「乙方之設立或登記事項（如單位名稱、服務項目、代表人或負責人）有變更者，且不涉及經營主體變更者，應檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，於完成變更登記之次日起 10 日內，向甲方申請特約變更」；復按契約書之附件四品質管理記點基準「參、記點基準」一、序號 23 規範：「違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更，予以記點一點」。

2.請各 A 單位注意，倘特約主體名稱、代表人或負責人變更者，應於完成變更登記之「次日起 10 日內」，向本局申請特約變更。

(四)依據長期照顧特約管理辦法第 12 條規定：「特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所」，中央於衛福部長照專區(<https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html>) - 影音與資源 - 長照 2.0 識別標誌(LOGO)及相關標章，已有放置長照 2.0 視覺識別系統手冊及 LOGO 檔案，系統手冊則有說明 LOGO 使用範圍、方式及大小，單位可自行上網下載。

(五)照管平臺帳號管理：

1.衛福部於 113 年 8 月 16 日以衛部顧字第 1131962315 號函說明，照管平臺的帳號授權應遵循最小權限原則，僅允許使用者依其任務所需的授權存取，並禁止共用帳號。未來將使用自然人憑證及健保卡進行登入，並限縮帳密登入的使用，實行一人一帳號的政策。

2.請單位落實一人一帳號，離職個管師完成轉案交接後，請「停用」該名人員帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電本局長照科解鎖（電話：3340935 分機 2734 吳小姐或 2718 賴小姐）

(六)照會服務單位注意事項：

1.依據長期照顧特約管理辦法附表一規範與符合 GA 碼別之機構簽訂喘息服務，應依相關機構設立之母法規定，爰收案對象須加強留意，分述如下：

(1)老人福利機構：係依據老人福利法而設立，爰僅能收案年滿 65 歲以上之個案。

(2)身心障礙福利機構係依據身心障礙者權益保障法而設立，爰僅能收案領有身障證明之個案。

2.請各單位留意照會機構喘息個案是否符合該機構法源之收案對象，有關機構類型請至，桃園市政府長期照護網>長照資源哪裡找?>長照服務及資源簡介>居家及機構式-喘息服務「113-114 年度長照喘息服務單位總表」查詢。



(網址：<https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=383>)

(七)有關 AB 聯繫會議辦理方式及會議紀錄注意事項：

1.辦理方式：

考量各行政區域有其在地長照資源及人文特色，A 單位辦理聯繫會可依**同行政區域**聯合辦理或各自辦理：

(1)聯合辦理：

A.同行政區域：

a.會議通知：合辦單位決議當次會議之「主辦單位」，**統一由主辦單位發文**通知本局及相關與會單位(倘會議內容涉及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」)，並檢附會議議程，且於內容載明**主辦單位及協辦單位**(議程需撰寫表頭以利辨識)。

b.會議紀錄：統一由主辦單位統整確認後（內容須有簽到但
及可區辨其他合辦單位之討論及參與紀錄），發文本局並
週知與會單位（意即當次會議僅需繳交 1 份會議紀錄）。

B.A 單位特約 2 區行政區（含）以上：

a.會議通知：發文通知本局及相關與會單位（倘會議內容涉
及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」），並檢附
會議議程，（議程需撰寫表頭以利辨依識），倘為同日召開
應於議程中呈現各區召開之時段。

b.會議紀錄：應以行政區為單位發文本局並週知與會單位。

C.各自辦理：

a.會議通知：發文通知本局及相關與會單位（倘會議內容涉
及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」），並檢附
會議議程（議程需撰寫表頭以利辨依識）。

b.會議紀錄：發文本局並週知與會單位。

2.會議紀錄注意事項：

- (1)需包含本局 A 單位聯繫會議佈達內容、發文或公告事項等。
- (2)需呈現公告派案原則、派案情形、服務品質監測等，並說明 B
單位派案 0%之原因。
- (3)有關 B 單位之提案，若本局已有布達，請 A 單位先就提案說
明回復，若有不足，再請與會督導補充。
- (4)提案討論應詳載提案單位、問題、說明、決議。
- (5)倘有社會局權管業務，相關提案或意見反映，請同時函送社會
局知悉。

四、各項服務業務報告：

(一)A 單位評鑑：

1.113 年辦理委員意見彙整：

- (1)依 AA02 之目標達成情形之追蹤，應依據照顧計畫之各項目標設定內容追蹤之。
- (2)長照與非長照資源界定應明確，並據此作為資源分類之依據，並應統整資源名冊，針對資源使用進行分析。
- (3)建議參考中央 A 個管工作手冊之章節及內容，修訂單位工作手冊。
- (4)應針對不同職類的人員，可依專業背景或個別調查其在職教育需要訂定在職教育訓練辦法及新訓課程內容。
- (5)應定期分析 B、C 碼未達時效原因，並有改善措施。
- (6)統計分析資料應進一步說明資料呈現之狀況，並檢討可否調整與改善，落實 PDCA 品管。
- (7)陳情(申訴)應建立分類分級制，各類處理層級應明確及定義清楚，並呈現主管意見及處理(含追蹤)過程。

2.有關 114 年 A 單位實地考核對象及區間草案說明：

類型 項目	輔導訪查	評鑑	查核
考核對象	113 年 10 月及 114 年度自特約日起 6 個月內	<ol style="list-style-type: none">1. 評鑑效期屆至者。2. 新特約單位尚未接受評鑑，且自特約日起至 114 年 6 月 30 日(計算基準日)滿 1 年者。3. 前次評鑑評等為「待觀察」者。4. 自願申請評鑑：<ol style="list-style-type: none">(1) 評鑑效期未屆至者。(2) 114 年新特約單位，自特約日起滿 6 個月者。	評鑑等第為「優良」之 A 單位，於評鑑效期屆至前 2 年，需接受本局查核

類型 項目	輔導訪查	評鑑	查核
單位資料準備 區間	自特約日起6個月 內	1. 113年3月特約單位：自113年3月至114年3月。 2. 114年新特約單位：自特約日起6個月內。 3. 既有單位：自113年1月至113年12月。	自113年1月至113年12月
計分 方式	指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分	依實地考核作業須知成績配分標準表辦理	指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分
評等 效期	無	1. 優良：合格效期4年。 2. 合格：合格效期2年。 待觀察： (1) 限期6個月內改善，並接受主管機關複評，複評結果為不合格者，將依契約規定，作為特約存續之條件。 (2) 次年度續接受評鑑。	無

3.實地考核作業程序：

- (1)委員會前會議。
- (2)受評A單位簡報。
- (3)委員檢視資料並詢問。
- (4)綜合座談。

(二)出院準備銜接長照服務：

- 1.依據本市113年A單位契約書：個案於出院準備申請長照服務，應於出院後7個工作天內提供長照服務。
- 2.提供113年1月至9月A單位服務銜接率及7日銜接率。銜接率為89.29%，7日服務時效85.6%，本局將定時進行抽查，確保

服務管理品質。

註 1：因照管平台統計資料限制，本分析資料係以居住在桃園且經由桃園出院準備銜接長照服務醫院評估為 2-8 級之個案為分母，非所有出準之個案。但仍請單位依實際收案量追蹤服務銜接狀況。

註 2：銜接率係經醫院評估為 2-8 級之個案有使用長照服務之比率，7 日銜接率係有使用長照服務個案 7 日內獲得服務之比率

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
平鎮區	平鎮區-中壢長榮醫院 A 單位	100%	100%
桃園區	桃園區-守心 A 單位	100%	100%
蘆竹區	蘆竹區-怡德 A 單位	100%	100%

銜接率達 90%且 7 日服務銜接率達 85%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
大園區	大園區-寬福 A 單位	93.33%	100.00%
中壢區	天成醫療社團法人天晟醫院中壢區	96.00%	89.58%
中壢區	中壢區-財團法人聯新文教基金會 A 單位	94.12%	93.75%
中壢區	姜博文診所(同心醫療體系)	90.91%	90.00%
平鎮區	財團法人聯新文教基金會平鎮區	92.68%	86.84%
楊梅區	財團法人聯新文教基金會楊梅區	92.31%	91.67%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	93.33%	85.71%
蘆竹區	蘆竹區-福安 A 單位	90.00%	100.00%

(三)居家喘息：

近來有 A 單位反映，喘息服務單位以喘息服務無法陪同外出或就醫為由拒絕接案，或不清楚加計 BA14 之定義，故本次針對衛顧部字 111 年 5 月 13 日第 111960819 號函（如附件 7）及 113 年 5 月 2 日衛部顧字第 1130117498 號函（如附件 8），居家喘息服務範圍及操作方式公告如下：

1. 照顧組合表 GA09 所訂內容外之其他服務，應以 BA 碼之服務為限。A 單位應於派案時，告知服務單位個案所需之服務與協助，就所需服務妥為規劃，服務內容及服務時段應於照會記錄中呈現。服務單位與家屬連繫後若議定內容有所異動，應於提供服務前異動通報 A 單位及照管中心。
2. 另考量被照顧者之安全，家務協助應以被照顧者本身所需；提供喘息服務期間不宜外出購物；陪同運動並未限制照服員不可陪同被照顧者外出散步、運動，惟考量被照顧者及照顧服務員之安全，事先徵得家庭照顧者同意，以居家附近範圍為原則，在安全情況下得陪同至居家以外的地點。
3. 倘僅單純陪同就醫需求，建議優先使用 B 碼陪同就醫。若個案因聘有外籍看護，或因照顧及專業服務額度不足，欲使用喘息服務排定陪同就醫尚無不可。個管師亦應於照會內容中敘明服務內容，此情況則不可加計 BA14。

範例：張奶奶申請預計 12/28 使用喘息服務 2 組(08:00-12:00，計 4 小時)，期待協助備餐、陪同回診。

- (1) 若照顧及給付額度尚有額度→建議優先使用 B 碼陪同就醫。
請 A 單位計畫異動核定陪同就醫。其餘需求可使用喘息服務。
- (2) 若因額度不足或聘有外看而啟用喘息→因非臨時就醫，不得加計 BA14。

4. 喘息時段個案有臨時就醫需求，可於原有喘息服務時段內陪同

就醫並加計 BA14。B 單位須異動通報通知照管中心及 A 單位，始可加計。上述所指加計 BA14，係原喘息時段內提供臨時就醫服務，不另加 1.5 小時之服務時間；若就醫時間超出原時段，得再加計 BA13。聘有外看之個案於不增加原核定給付額度之前提下，照顧及專業服務額度亦得用於加計 BA14 及於超出原時段後給付 BA13 服務項目。若額度不足，案家需自費使用。

範例：陳爺爺 12/12 使用喘息服務 1 組(08:00-10:00, 2 小時)，期待使用備餐、陪伴服務。服務途中因陳爺爺突然氣喘發作，臨時需要至醫院就醫。→因係臨時就醫，符合加計 BA14 條件。

(1)須注意個案照顧及專業服務額度是否仍足夠支付該項給付。

若不足案家需自費負擔。

(2)服務單位須異動通報照管中心及 A 單位，個管師協助異動。

(3)服務時段仍是 08:00-10:00。若陳爺爺就醫時間超過服務時段，經家屬同意及通報照管中心及 A 單位後，可使用 BA13(依實際服務時段給付)。

5.有關操作加計 BA14 及單位系統方式如下：

(1)個案於喘息服務當日有臨時就醫需求。

(2)B 單位即時異動通報 A 單位及照管中心。

(3)照專協助新增例外項目(註明因喘息期間臨時就醫加計，若個案原已核定陪同就醫，照專仍會確認該異動是否符合加計原則)。

(4)A 單位分配 BA14 次數及額度。

(5)B 單位申報時依照實際服務時間登打服務紀錄(意即可於同時段登打 BA14 項目時間)。

(6)B 單位核銷時應檢附當日急症就醫相關單據供核銷人員檢核(請於申報後先以電子郵件方式提供，核銷人員確認並於系統審核通過，請單位繳交紙本資料時也一併附上單據)。

6.另使用居家喘息來進行陪同就醫，並同時使用交通接送服務，可以正常申報。

(四)專業服務：

有關 113 年 1-9 月各區專業服務照會情形供單位參考，請各單位持續加強專業服務核定，資料如下表格：

113 年 1 月至 9 月			
轄區	總照會人數	總 C 碼人數	核定率
大溪區	1,432	297	20.74%
大園區	653	113	17.30%
中壢區	3,669	596	16.24%
八德區	2,328	364	15.64%
龍潭區	1,264	187	14.79%
桃園區	4,999	714	14.28%
龜山區	2,259	310	13.72%
新屋觀音區	1,036	140	13.51%
蘆竹區	1,296	169	13.04%
平鎮區	2,006	258	12.86%
楊梅區	1,685	209	12.40%
復興區	363	30	8.26%
總計	22,990	3,387	14.73%

(五)居家服務：

本府社會局函詢衛福部有關居家照顧服務之「家務協助」(BA15)照顧組合之範疇一案(如附件 9)。

- 1.依長期照顧服務申請及給付辦法第 16 條說明，長照特約單位申請的費用支付僅限於照顧組合表中的服務，對於獨居長照使用者，其 BA15 照顧組合的服務包括居家清理、衣物洗滌及晾曬(含至自助洗衣店洗衣)、熨燙、簡單縫補和相關家事服務。

- 2.符合照顧組合所稱之獨居者定義者，提供其大範圍分次家務清理亦應以其生活空間為範疇。如服務不在列於照顧組合表的範圍內，長照機構可自行定價，但需經主管機關核定後向使用者收取費用。
- 3.為了確保長照失能者的服務權益和明確的服務範圍，居家長照機構在提供服務前，必須與服務使用者協議並簽訂服務契約，依契約內容提供服務。

(六)輔具服務：

1. 民眾申請長照輔具及居家無障礙環境改善服務時，請 A 單位照會南北輔具資源中心同時，務必至 Google 表單填寫長照個案照會資料。
2. 民眾可自行選擇由「輔具資源中心」或「專業服務單位」前往案家評估，相關說明如下：
 - (1)申請需評估的輔具項目，有以下到宅評估需求，由輔具資源中心評估。
 - A. 重度失能可由輔具中心前往。
 - B. 輕度及中度失能則需由 A 單位於表單註記理由，由輔具中心評估是否前往。
 - (2)另外長照服務尚有 CC01 專業服務單位，可由甲類評估人員到宅開立評估報告書、居家環境無障礙規劃或建議，亦可以善加使用。並請向民眾說明清楚輔具資源中心評估是由政府補助費用，民眾不需額外付費；CC01 專業服務單位則依照長照福利身分別收取自付額，例如一般戶開立輔具評估報告書，需自付費用 160 元，民眾可以依自身需求選，由輔具資源中心或專業服務單位評估。
3. 輔具資源中心提供常見 A 單位派案異常狀況，請 A 單位同仁留意：

- (1)居家無障礙環境改善未上傳房屋相關證明，於 google 表單亦未註記原因(若未即時取得房屋相關證明須由輔具資源中心代收者，請於 google 表單註記原因說明)。
- (2)居家無障礙環境改善服務上傳土地權狀，非房屋所有權狀(房屋所有權相關證明文件為房屋稅繳款證明、房屋稅籍證明、建物使用執照、舊有合法房屋證明等證明文件影本)。
- (3)醫院核定的報告書上傳系統，然後填 google 表單(民眾自行取得醫院開立核定輔具報告書，由 A 單位於照管系統核定輔具項目後，以電郵或親送輔具資源中心審核)。
- (4)A 個管請家屬打電話到輔具資源中心申請助步車，未告知要親自到輔具資源中心/據點評估。
- (5)個案外出困難，未備註(購置需評估輔具需至輔具資源中心接受評估，若 CMS 等級輕度及中度個案有無法外出之狀況，請於表單註記說明由輔具資源中心判定是否到宅)。
- (6)輔具年限未達，家屬表示 A 個管知情，仍協助派案至輔具資源中心評估，但未有備註說明，造成家屬錯誤期待可提早購置(輔具最低使用年限即「購買日」起算並依照長期照顧服務申請及給付辦法各輔具項目上所訂定之最低使用年限)。

(七)獨居關懷老人：

近期東北季風增強及冷氣團來襲，為關懷長照獨居個案，請單位配合照管中心通知，依提供之獨居個案名冊進行電話關懷，屆時請於關懷期間每日下午 4 時 30 分前回報所屬分站關懷數量。

捌、提案討論

提案一

案由：獨居個案沒有電話及手機通訊設備都沒有，無法聯繫個案執行 AA02，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說明：獨居個案都沒有通訊軟體及設備，依 AA02 規定追蹤個案服務使用之情形，應如何聯絡？AA02 之費用僅 400 元，倘每月家訪不合乎成本效益。

單位建議：如有居家服務單位定期至案家提供服務，可透過居服員協助視訊或電話，來了解個案情形。

決議：有關是否可透過居服員或第三方使用通訊設備取代個管師面訪或電訪進行 AA02 一事，俟衛福部函釋後再行公告。

提案二

案由：AA02 紀錄內容問題，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說明：每月進行 AA02 電訪，許多個案狀況穩定，服務碼別也不多，因此服務紀錄書寫內容變化不大。然而，衛生局是否希望 AA02 的紀錄須呈現個案有狀況之內容？倘個案在穩定使用服務的情況下，每月服務追蹤之紀錄本就容易相似，現卻因相似而被認為異常。

單位建議：使否能夠更改 AA02 的書寫方式，重點應該是真實的描述個案使用服務狀況，而非為了取得成績而修改服務紀錄內容。另外，衛生局是否能夠指導穩定使用服務之個案服務紀錄。

決議：依據本次會議資料陸、三、(二)、3.服務紀錄說明，為使個管人員書寫 AA01 及 AA02 紀錄能更明確，本局修正 AA01 及訂定 AA02 服務紀錄內容，並於 114 年 1 月起正式依範

本填寫。

提案三

案由：針對陪同外出「BA13」衛生局照專在評估起訖點皆不同，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說明：陪同外出「BA13」已有函釋公文，是否可說明衛生局及社會局之做法，將兩局做法一致陪同外出「BA13」已有函釋公文，詢問衛生局及社會局窗口時，兩局回應之標準皆一致，但照專在執行層面上仍不一致。

單位建議：可否再向照專多加宣導並達成共識，使作法一致。

決議：

一、依據 113 年 8 月 22 日衛福部函文補充說明同年 7 月 11 日執行「陪同外出 (BA13)」之定期式復健或洗腎之函釋示略以，現實務需求期放寬於同一醫事機構定點協助(服務起訖端皆為同一醫事機構)定期式復健或洗腎，仍須符合以下原則之一，且經照顧管理中心衡酌服務必要性及合理性予以審核同意，亦得申報「陪同外出 (BA13)」照顧組合費用：

(一)個案住居所偏遠，與本部 113 年 7 月 11 日衛部顧字第 1131961919 號函釋之原鄉、偏鄉、離島地區服務情形相當。

(二)其交通路程途中確無安全疑慮，僅有在同一醫事機構定點使用「陪同外出 (BA13)」服務之需要」。

二、針對所提照專執行不一致，將再請各區督導向照專加強說明；若未來單位在執行上有疑慮，也可洽各區督導協助確認。

提案四

案由：協助個案申請輔具評估，若缺少證明文件、個案住院或家裡突然不方便等，輔具中心會取消當次評估資格，提請討論。

(提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會)

說明：申請輔具評估之個案，個管師於申請時，因部分文件未備齊或申請後個案突住院、突然狀況改變不便探視等因素，以致輔具老師無法順利訪視，輔具中心即會取消當次個案申請資格，造成後續恢復申請，個管又要再次異動、照會及重新填寫表單。

單位建議：是否可請輔具中心那邊留有申請紀錄，後續可由個管師通知或是家屬聯繫確認約訪時間即可，減少此作業程序。

決議：

- 一、針對申請居家無障礙環境改善服務收取相關證明文件，倘因特殊原因無法取得，請個管師敘明理由且逐案說明，方由輔具中心後續協助收件。
- 二、本案因考量中央輔具評估時效規定，以及個管師確認個案狀態與家屬溝通連絡等個案照顧計畫擬定等，仍須請長照相關單位異動評估後再次照會輔具資源中心。
- 三、倘有特殊情形，建議照專或 A 單位在受理民眾申請時，可來電告知或 google 表單備註，以更即時受理輔具評估。

提案五

案由：請問交通服務單位是否有規定上傳服務紀錄時間？以便下載報表核對金額。另外，現行是否仍需分配次月的交通額度，提請討論。（提案單位：弘成居家護理所、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構）

說明：由於每間交通服務單位上傳服務紀錄時間沒有固定，造成個管額度分配困難。

單位建議：

- 一、建議請社會局規定交通服務單位，統一上傳服務紀錄時間，如：每月 1 日。

二、每月交通額度不須前月分配次月額度。

決議：

一、本府社會局日後將規定交通接送特約單位於當月最後一日完成上傳服務紀錄時間，並於次月 8 日前須上傳服務費用。

二、為因應交通服務單位於當月最後一日完成上傳服務紀錄，請個管師次月 5 日前依小驢行預約平台之額度使用總表分配照管系統交通服務之額度及申報數量，並請 A 單位於次月 5 日前依預約平台之額度使用總表完成額度分配及申報數量。

玖、臨時動議：

提案一

案由：有關 A 單位契約書附件四「品質管理記點基準」，部份基準未設立明確規則，致實際執行出現不符公平及比例原則，建請建立明確規範。例：基準第 5 點：額度分配異常，如每月底前未正確分配 B 單位經限期改善而屆期未改善等，提請討論。（提案單位：社團法人桃園市照顧服務協進會）

說明：

一、基準第 5 點涉及 A 單位管理個案總量及個管師人數不同，倘以 A 單位案量及個管師人數較多，不符比例原則，舉例來說：

甲個管師接案量 120 案，錯誤一案比例為 $8.3\%(1/120*100)$

乙個管師接案量 70 案，錯誤一案比例為 $1.42\%(1/70*100)$

A 單位案管量較他單位或他人多，但容錯率卻相同，有違比例原則。

二、現行規範第 2 次經查缺失事項將記一點，惟 2 次異常發生

在不同個管師身上，前次發生異常之甲個管師已改善問題，但對乙個管師為首次發生異常卻被記點，對乙個管師較不公平。

單位建議：

- 一、建議依個管師之個人量能統計，並設定錯誤容許值 1~3%（如總案量 99 案，異常 3 案，則為 $(3/99)*100=3.033\%$ ，錯誤發生率為 3.033%），給予個管師改善空間，若當月發生率超過容許值則發函通知限改，或是連續 2 至 3 個月均有發生率，但均於容許值範圍內，亦也可列入發函限改，然限改次數統計應依據個管師個人限改次數累計，建議給予限改機會兩次，若發生第 3 次（含），則給予記點。
- 二、提供上述建議，建請建立本項記點機制之規則，以維護公平及提供個管師改善空間，鼓勵單位提升其管理品質。
- 三、另分析有關額度未正確分配，均發生在新案及轉案，計畫變更未重新調整額度分配內容，建請衛福部於照管系統增加警示額度未正確分配功能。

決議：

- 一、本局依據衛生福利部公告長期照顧特約管理辦法訂定 113-114 年記點基準，內容多數加上「經令限期改善而屆期未改善」之但書，本局於首次查核發現異常情形，先輔導 A 單位改善，並給予期間限期改善完成。
- 二、本府 113-114 年 A 單位契約書簽約之乙方為「A 單位」，按契約書第 15 條第 1 項規定略以，A 單位應建立服務品質促進與督導機制，包含……人員素質提升計畫、個案管理人員之培訓及留任措施、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，爰個管師應由各單位制定管理規範。

三、訂定額度分配之規範是為保障 A 單位、B 單位及個案三方的權益，個管師照會服務單位時，同步分配額度，避免 B 單位因服務次數分配不當而影響個案權益，以確保整體服務質量的穩定。

提案二

案由：有關 AA02 服務紀錄需於服務 3 日內登打，建請衛生局確認起始日後再行稽核，惟 AA02 起始日之認定關係到單位教育訓練，提請討論。(提案單位：旭登護理之家)

說明：

一、民法第 120 條第 2 項：「以日、星期、月或年定期間者，其始日不算入。」，起始日之計算先行敘明。

二、最近貴局開始查核有關 AA02(電訪)紀錄是否 3 天內上紀錄，但有時候電訪可能是在家屬下班時段，電訪完則會超過正常勞動局規範每日上班(勞動基準法規定勞工正常工作時間每日不得超過 8 小時)，因此上記錄的起算日應該為電訪後隔一天工作天為第 1 日。

決議：依契約書附件四序號 12 規定，應於服務提供後 3 日內登入服務內容，故服務紀錄登打 3 天時效自電訪隔日起計算。

壹拾、散會：下午 12 時